

### Prosoziales Handeln in unterschiedlichen Kommunikationsmodi: Ergebnisse einer teilstandardisierten Tagebuchstudie

Stehr, Paula

Erstveröffentlichung / Primary Publication

Sammelwerksbeitrag / collection article

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Stehr, P. (2020). Prosoziales Handeln in unterschiedlichen Kommunikationsmodi: Ergebnisse einer teilstandardisierten Tagebuchstudie. In V. Gehrau, A. Waldherr, & A. Scholl (Hrsg.), *Integration durch Kommunikation (in einer digitalen Gesellschaft): Jahrbuch der Deutschen Gesellschaft für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft 2019* (S. 37-46). Münster: Deutsche Gesellschaft für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft e.V. <https://doi.org/10.21241/ssoar.66413>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY Lizenz (Namensnennung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>

#### Terms of use:

This document is made available under a CC BY Licence (Attribution). For more Information see: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

# Prosoziales Handeln in unterschiedlichen Kommunikationsmodi. Ergebnisse einer teilstandardisierten Tagebuchstudie

Paula Stehr

Universität Erfurt, Seminar für Medien- und Kommunikationswissenschaft

---

## Zusammenfassung

*Prosoziales Handeln ist eine Grundvoraussetzung für den Zusammenhalt in demokratisch verfassten Gesellschaften und eng mit Kommunikation verknüpft. So werden beispielsweise emotionale und informationelle Unterstützung über wechselseitige Gespräche verwirklicht, aber auch andere prosoziale Handlungen häufig zusätzlich verbalisiert. Medial vermittelte Kommunikationsmodi erweitern die Anzahl möglicher Interaktionspartner und damit die prosozialen Handlungsmöglichkeiten. Der Beitrag widmet sich der Frage, wie prosoziales Handeln im Zusammenhang mit Kommunikation in den Alltag der Menschen integriert ist: Welche Arten prosozialen Handelns lassen sich beobachten, welche Kommunikationsmodi werden dafür genutzt und in welcher Relation stehen diese beiden Aspekte? Ergebnisse einer teilstandardisierten Tagebuchstudie mit 57 Teilnehmenden zeigen, dass ein Großteil der prosozialen Handlungen Face-to-Face realisiert wurde, aber auch eine Reihe medienvermittelter Modi zum Austausch von emotionaler, informationeller und instrumenteller Unterstützung genutzt wurden. Neben der Umsetzung von Unterstützungsleistungen an sich haben medienvermittelte Kommunikationsmodi außerdem eine große Bedeutung für deren Absprache und Ankündigung.*

**Keywords:** Prosoziales Handeln, soziale Unterstützung, Tagebuchstudie, interpersonale Kommunikationsmodi

## Summary

*Prosocial behavior is a basic requirement for the cohesion of democratic societies and closely linked to communication. Emotional and informational support, for example, are realized within reciprocal conversations, instrumental support may be accompanied by additional verbalization. Mediated communication modes amplify the amount of possible interaction partners and therefore the possibilities to behave prosocially. This study addresses the question of how prosocial behavior in relation to communicative behavior is integrated in people's everyday life: Which types of prosocial behavior can be observed, which communication modes are used for this purpose and how are these two aspects related? Results of a partly standardized diary study with 57 participants show that the bigger part of prosocial behavior was realized face-to-face, while a number of mediated communication modes was used as well to exchange emotional, informational and instrumental support. Mediated communication modes were not just used to enact support but also in order to notify or arrange them in advance.*

**Keywords:** Prosocial behavior, social support, diary method, interpersonal communication modes

## Erkenntnisinteresse

Jene Menschen, „die sich um mehr kümmern als nur sich selbst. Das sind die, die unser Land zusammenhalten (...) Das sind die, die Einheit stiften – jeden Tag neu“. So formulierte es Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier beim Festakt zum Tag der Deutschen Einheit 2017. Solche Handlungen, die freiwillig ausgeführt werden und absichtsvoll anderen nutzen, werden als prosoziale Handlungen bezeichnet (Lindenberg, 2006). Unterstützungsleistungen werden dabei häufig in instrumentelle, informationelle und emotionale Unterstützung unterschieden (z. B. House & Kahn, 1985; Tanis, 2008). Informationelle Unterstützung kann bedeuten, jemandem Ratschläge zu erteilen, dabei zu helfen, eine Situation neu zu bewerten oder etwas beizubringen. Zur instrumentellen Unterstützung kann der Akteur ein Darlehen anbieten oder vorschlagen, bestimmte Aufgaben zu übernehmen. Emotionale Unterstützung spiegelt sich in dem Ausdruck von Wertschätzung und Zugehörigkeit wider und vermittelt einer Person das Gefühl, dass sie geliebt und umsorgt wird. Als erste Forschungsfrage wurde formuliert:

FF1: Welche Arten prosozialen Handelns setzen Menschen in ihrem Alltag um?

Prosoziales Handeln ist eng mit Kommunikation verknüpft. Insbesondere emotionale und informationelle Unterstützung werden über Kommunikation vermittelt und in der Literatur beispielsweise als „supportive communication“ (Burlison & MacGeorge, 2002; Jones & Bodie, 2014) bezeichnet. Doch auch für prosoziale Handlungen, die nicht rein durch wechselseitige Gespräche verwirklicht werden, ist Kommunikation relevant, da auch diese Handlungen immer eine Botschaft in sich tragen und zusätzlich verbalisiert werden können. Prosoziales Handeln kann in unterschiedlichen Kommunikationsmodi erfolgen. Medienvermittelte Modi verbreitern dabei die Interaktionsmöglichkeiten (Höflig, 2016) und damit auch die Möglichkeiten zum Leisten sozialer Unterstützung. Der Kommunikationsmodus bildet den Rahmen für die unterstützenden Interaktionen und beschreibt, welche Merkmale die Kommunikationssituation aus Nutzersicht entscheidend prägen (Höflig, 2014, S. 94). Eine Reihe von Studien hat sich mit prosozialem Handeln in Online-Kommunikationsmodi beschäftigt, jedoch zumeist auf einzelne Modi beschränkt (zum Beispiel Velez und Ewoldsen (2013) zu Videospielen,

Rozzell et al. (2014) zu Facebook, Schotanus-Dijkstra et al. (2014) zu Online-Foren, Johann, Tonndorf, Wiedel und Windscheid (2016) zur App Jodel). Hinweise darauf, dass Menschen verschiedene Modi je nach sozialer Situation und dem Kommunikationsziel bewusst auswählen, liefern die Studien von Dare und Green (2011) für Frauen mittleren Alters und von Quan-Haase, Mo und Wellman (2016) für Senior\*innen. Diese beziehen sich jedoch auf spezifische Zielgruppen, so dass Daten zur Nutzung unterschiedlicher Kommunikationsmodi zum prosozialem Handeln für die breite Bevölkerung fehlen. Darüber hinaus nehmen die meisten Studien die Suche nach Unterstützung und deren Wahrnehmung in den Blick, nicht jedoch das Leisten von Unterstützung (Meng, Martinez, Holmstrom, Chung & Cox, 2017). In der vorliegenden Studie wird hingegen ein Perspektivwechsel vollzogen und die prosozialen Akteure fokussiert. Die zweite Forschungsfrage lautet daher:

FF2: Welche Kommunikationsmodi nutzen Menschen, um prosozial zu handeln?

Vor dem Hintergrund, dass die Art und Weise der Unterstützung von den Eigenschaften des Kommunikationsmodus geprägt wird (High & Solomon, 2011, S. 131), stellt sich die Frage nach eben diesem Zusammenhang. Relevante Eigenschaften, anhand derer Kommunikationsmodi charakterisiert werden können und die soziale Interaktionen und damit auch prosoziales Handeln beeinflussen, sind Öffentlichkeit, Interaktivität und (A?)Synchronität (Höflig, 2014), Kanalreduktion und Anonymität (Joinson, 2003) sowie Vernetzung (Colvin, Chenoweth, Bold & Harding, 2004). Die Ausprägung dieser Merkmale ist dabei variabel. So kann beispielsweise der wahrgenommene Öffentlichkeitsgrad der Kommunikation auf dem persönlichen Profil einer sozialen Netzwerkseite unterschiedlich sein, je nach dem wie viele Menschen sich daran beteiligen und welche Vorstellungen die Gesprächspartner\*innen bezüglich möglicher Reaktionen und der Bestimmtheit des antwortenden Publikums haben. Im Vergleich zur Face-to-Face-Kommunikation ist medienvermittelte Kommunikation kanalreduziert. Die Anzahl der übertragenen Kanäle kann dabei von Videotelefonie, über Spachnachrichten hin zu rein schriftlicher Kommunikation variieren. Insbesondere textbasierte Kommunikation erfolgt zeitversetzt. Die Grenzen zwischen asynchroner und synchroner Kommunikation sind jedoch fließend, je

nachdem wie schnell Reaktionen beispielsweise auf Chat-Nachrichten erfolgen. Je nach Ausprägung dieser Eigenschaften, bieten Kommunikationsmodi unterschiedliche Rahmenbedingungen für prosoziales Handeln. So können beispielsweise vernetzende und anonyme Online-Modi Vorteile für die soziale Unterstützung zu sensiblen und seltenen Themen haben (Wright & Muhtaseb, 2011). Asynchrone und kanalreduzierte Kommunikation erhöht die zeitliche und örtliche Flexibilität und ermöglicht dadurch auch Personengruppen, wie beispielsweise pflegenden Angehörigen, die Teilnahme an Unterstützungsnetzwerken. Gleichmaßen bergen kanalreduzierte Modi aber auch Nachteile aufgrund der fehlenden physischen Präsenz, welche eine tatkräftige Unterstützung erschwert (Colvin et al., 2004). In diesem Kontext wird folgende dritte Forschungsfrage formuliert:

FF3: Welchen Zusammenhang gibt es zwischen dem Kommunikationsmodus und der Art der prosozialen Handlung?

## Methodische Umsetzung

### Datenerhebung

Um die Forschungsfragen zu beantworten und die unterstützenden kommunikativen Handlungen von Menschen alltagsnah zu erfassen, wurde eine teilstandardisierte Tagebuchstudie durchgeführt. In Tagebüchern können Ereignisse festgehalten werden, die sonst unbemerkt blieben und in der Retrospektive nicht zuverlässig zugänglich wären (Seemann, 1997, S. 25). In diesem Sinne sind Tagebücher „Selbstbeobachtungsprotokolle“ (Seiffge-Krenke, Scherbaum & Aengenheister, 1997, S. 38), die den Forschenden Einblick in Aspekte des vorab definierten Erkenntnisinteresses bieten. Das für die Studie verwendete Tagebuch hatte eine vorstrukturierte Form, bei der die obere Leiste einer Tabelle das Inhaltsraster vorgab (Yurtaeva, 2017). In Anlehnung an Böhm (2012) erhielten die Teilnehmenden hierzu eine schriftliche Ausfüllanleitung. Sie wurden aufgefordert, alle relevanten Interaktionen in eigenen Worten in der Tabelle festzuhalten. Sie sollten notieren, was sie getan haben, um anderen zu helfen (*Inhalt der prosozialen Handlung*), ob dabei ein Gespräch stattgefunden hat und wenn ja, über welches Medium (*Kommunikationsmodus*). Außerdem sollten sie die soziale Situation, also den *Hilfeempfänger* und mögliche weitere Personen beschreiben. Die Angaben zu weiteren Personen wurden genutzt, um den

Kommunikationsmodus näher zu bestimmen. Die Teilnehmenden füllten das Tagebuch an sieben aufeinanderfolgenden Tagen aus und wählten das genaue Startdatum selbst. Somit waren in jedem Erhebungszeitraum sowohl alle Wochentage als auch das Wochenende enthalten. Die Mehrheit (45 von 57) füllte den Fragebogen und das Tagebuch elektronisch aus, die übrigen Befragten trugen ihre Angaben auf einem Ausdruck händisch ein.

### Sample

Das Sample für die Studie wurde bewusst ausgewählt, um eine ausreichende Varianz bezüglich soziodemographischer Merkmale sicherzustellen. In einem Quotenplan wurden je zehn Frauen und Männer in drei Altersgruppen (18 bis 30 Jahre, 31 bis 60 Jahre, ab 61 Jahren) angestrebt. Die Teilnehmenden wurden über Studierende eines Bachelor-Seminars rekrutiert. Das finale Sample bestand aus 57 Personen, die zwischen 18 und 86 Jahren alt waren. Es wurden etwas mehr weibliche Personen in der ältesten Gruppe rekrutiert als in der Quotierung vorgesehen (siehe Tabelle 1). Die bewusste Auswahl unterschiedlicher Altersgruppen spiegelte sich auch darin wider, dass sowohl Schüler\*innen, Auszubildende und Student\*innen als auch Erwerbstätige und Rentner\*innen Teil des Samples waren (siehe Tabelle 2). Etwa zwei Drittel der Befragten hatten mindestens Abitur, es wurden aber auch Personen mit niedrigeren Schulabschlüssen oder ohne Schulabschluss befragt (siehe Tabelle 3).

Tabelle 1: Alter und Geschlecht der Teilnehmenden der Tagebuchstudie

	weiblich	männlich
18 bis 30 Jahre	9	9
31 bis 60 Jahre	9	10
61 bis 86 Jahre	12	7

Anmerkung. Eine Person hat keine Angaben zu Alter und Geschlecht gemacht.

Tabelle 2: Erwerbsstatus der Teilnehmenden der Tagebuchstudie

Erwerbsstatus	n
Schüler*in	2
Auszubildende	3
Student*in	12
Erwerbstätige	22
Nicht Erwerbstätige	0
Rentner*in	15
Sonstige	2

Anmerkung. Eine Person hat keine Angaben zum Erwerbsstatus gemacht.

Tabelle 3: Höchster Schulabschluss der Teilnehmenden der Tagebuchstudie

Schulabschluss	n
Schule beendet ohne Abschluss	6
Hauptschule/Volksschule	5
Realschule (Mittlere Reife)	10
Polytechnische Oberschule	3
(Fach-) Hochschulreife	19
(Fach-) Hochschulabschluss	17
Anderer Abschluss	1

Anmerkung. Eine Person hat keine Angaben zum Schulabschluss gemacht.

### Datenanalyse

Die Angaben aus den tabellarischen Tagebüchern wurden zunächst mittels einer strukturierenden Inhaltsanalyse (Schreier, 2014) qualitativ ausgewertet. Dabei dienten die Spaltenüberschriften bzw. die entsprechenden theoretischen Konstrukte als deduktive Kategorien, die am Material, also induktiv, ausdifferenziert wurden. Die auf Basis des Erkenntnisinteresses vorab formulierten Oberkategorien waren: Kommunikationsmodus, Inhalt der prosozialen Handlung und Hilfeempfänger, wobei die letzten beiden Kategorien zusammen die Art der prosozialen Handlung definieren. Zur Ausdifferenzierung des Kategoriensystems erfolgte ein vollständiger Materialdurchgang. Für explorative quantitative Analysen wurden die Angaben aus den Tagebüchern außerdem in einen numerischen Datensatz überführt, in dem die einzelnen prosozialen Handlungen jeweils einen Fall darstellten. Die Variablen entsprechen dabei den theoriegeleiteten Oberkategorien – Inhalt der prosozialen Handlung, Kommunikationsmodus und Hilfeempfänger – ergänzt um die durch die qualitative Analyse aufgedeckte Kategorie „Modiwechsel“. Die numerischen Codierungen wurden von der Forscherin und einer weiteren Person vorgenommen, die von der Forscherin geschult wurde. Um die Zuverlässigkeit der Codierung sicherzustellen wurden Inter-coder- und Intra-coder-Reliabilitätstests durchgeführt, denen jeweils 50 zufällig ausgewählte Fälle (prosoziale Handlungen) zugrunde lagen. Die Forscher-Coder-Reliabilität lag bei  $r_H = .83$ , die beiden Intracoderreliabilitäten bei  $r_H = .97$  und  $r_H = .88$ . Aus dem Datensatz mit den Unterstützungsleistungen als Fällen ( $n = 370$ ) wurde außerdem ein aggregierter Datensatz berechnet, in dem jeder Fall einem Befragten entspricht ( $n = 57$ ). In diesem wurde beispielsweise festgehalten, wie häufig jemand in einem bestimmten Modus prosozial handelte.

## Ergebnisse

### Deskription

Die Ergebnisse eines Kurzfragebogens zu allgemeiner Mediennutzung zeigten, dass die Befragten verschiedene medienvermittelte Kommunikationsmöglichkeiten unterschiedlich häufig nutzten – Telefonanrufe und Instant Messenger am häufigsten, SMS und Online-Foren am seltensten (siehe Tabelle 4). Die Teilnehmenden der Tagebuchstudie notierten an einzelnen Tagen zwischen null und vier prosoziale Handlungen. Die maximale Anzahl an prosozialen Handlungen in einer Woche lag bei 15. Im Mittel handelten die Befragten 6,4 Mal pro Woche ( $SD = 2,8$ ), das heißt ca. ein Mal pro Tag, prosozial. Insgesamt wurden im Rahmen der Studie 370 Unterstützungsleistungen protokolliert.

Tabelle 4: Nutzungshäufigkeit verschiedener Kommunikationsmöglichkeiten

Kommunikationsmöglichkeiten	M	SD
Telefon-Anrufe	4,1	0,8
Instant Messenger	3,9	1,5
E-Mail	3,4	1,3
Soziale Netzwerke	2,8	1,7
Brief	2,2	0,9
SMS	1,9	0,8
Online-Foren	1,7	1,1

Anmerkung.  $n=56$ , Mittelwerte auf einer Skala von 1 „nie“ bis 5 „sehr häufig“.

### Arten prosozialen Handelns (FF1)

Bei der qualitativen Inhaltsanalyse der Tagebucheinträge konnten emotionale, informationelle und instrumentelle Unterstützungsleistungen unterschieden werden. Beispiele für emotionale Unterstützung waren, andere aufzumuntern, sie zu trösten oder ihnen Mut zuzusprechen. Beispiele für informationelle Unterstützung waren Empfehlungen für einen guten Nachhilfelehrer, die Weitergabe von Adressen und Öffnungszeiten, Tipps und Ratschläge zum Studium oder zum Hausbau. Als instrumentelle Unterstützung wurde zum Beispiel codiert, wenn jemand Besorgungen für eine andere Person erledigte, einer Frau mit Kinderwagen die Tür aufhielt oder jemanden mit dem Auto mitnahm. Über diese Klassifikation hinaus konnten jedoch in den Tagebüchern noch weitere Arten prosozialen Handelns identifiziert werden. Als eine spezifische Art der instrumentellen Unterstützung wurden Unterstützungsleistungen definiert, die durch ein Medium umgesetzt wurden. Beispiele hierfür waren das Einscannen und Versenden wichtiger Dokumente per E-Mail an eine Freundin im

Auslandssemester, eine Moderations-tätigkeit innerhalb der App „Jodel“, das Korrekturlesen digitaler Texte oder die Recherche von Informationen im Internet für andere. Neben der Umsetzung der instrumentellen Unterstützung hatten die Befragten häufig auch deren Absprache oder Ankündigung notiert, so zum Beispiel die Urlaubsbetreuung von Haustieren oder die Organisation im Vorfeld ehrenamtlicher Aktivitäten in Vereinen. Da die instrumentelle Unterstützung in diesen Fällen noch nicht erfolgt war, wurden diese Eintragungen nicht als instrumentelle Unterstützung codiert. Gleichermäßen können jedoch auch die Absprache und Ankündigung von Unterstützungsleistungen als prosoziales Handeln verstanden werden. Ohne die Absprache könnte die Unterstützung nicht in die Tat umgesetzt werden und bereits die Aussicht auf Unterstützung kann einen entlastenden Effekt für die Hilfeempfänger haben. Bezogen auf die Häufigkeit überwog die instrumentelle Unterstützung deutlich (53 Prozent), gefolgt von der informationellen Unterstützung mit 20 Prozent. Die Ankündigung und Absprache von instrumenteller Unterstützung machten weitere 14 Prozent der Unterstützungsleistungen aus. Als emotionale Unterstützung wurden 13 Prozent der Handlungen codiert.

#### *Genutzte Kommunikationsmodi (FF2)*

Die qualitative Inhaltsanalyse zeigte eine große Bandbreite von Kommunikationsmodi auf, innerhalb derer prosozial gehandelt wurde. Neben dem Face-to-Face Modus umfasste dies auch die Kommunikation über eine Reihe medienvermittelter Modi, darunter postalisch, telefonisch und per SMS. Darüber hinaus wurden viele verschiedene Online-Modi zu prosozialem Handeln genutzt: Skype, Online-Spiele, E-Mail, WhatsApp und Facebook dyadisch, WhatsApp und Facebook in Gruppen, Facebook-Profilen, Online-Foren und Apps. Ein Sonderfall war das Spenden von Geld, was als Akt an sich protokolliert wurde, ohne ein entsprechendes wechselseitiges Gespräch. Betrachtet man die zahlenmäßige Verteilung, so fand über die Hälfte (55 Prozent) der prosozialen Handlungen Face-to-Face statt. An zweiter Stelle folgte die dyadische Kommunikation über WhatsApp oder Facebook (16 Prozent), dicht gefolgt von telefonisch (15 Prozent). In vier Prozent der Fälle wurde in Gruppen über WhatsApp kommuniziert, in drei Prozent über E-Mail und in zwei Prozent postalisch. Alle anderen Modi kamen sehr selten, in weniger als einem Prozent der Fälle, vor.

Setzt man die Angaben der Befragten zu ihrer allgemeinen Nutzungshäufigkeit der verschiedenen Kommunikationsmodi ins Verhältnis dazu, wie häufig sie über diese Modi prosozial handelten, so zeigen sich zum Teil signifikante, positive Zusammenhänge. Je häufiger jemand SMS nutzte, desto häufiger leistete er auch über SMS Unterstützung ( $r = .34$ ;  $p = .010$ ). Ähnliches gilt auch für soziale Netzwerke ( $r = .43$ ;  $p = .001$ ) und Online-Foren ( $r = .34$ ;  $p = .012$ ). Befragte, die (auch) innerhalb von Online-Modi prosozial handelten, waren signifikant jünger ( $M = 42,2$ ;  $SD = 19,0$ ) als jene, die das nicht taten ( $M = 60,7$ ;  $SD = 22,1$ ;  $t(54) = 3,22$ ;  $p = .002$ ). Es gab außerdem einen positiven Zusammenhang zwischen der Anzahl der Modi, in denen Unterstützung geleistet wurde und der Häufigkeit der prosozialen Handlungen ( $r = .41$ ;  $p = .002$ ). Diejenigen, die besonders viel Unterstützung leisteten, nutzten dazu also eine größere Bandbreite an unterschiedlichen Kommunikationsmodi.

Für die Einordnung, in welchem Modus die Befragten prosozial handelten, wurde der jeweils dominierende Modus der unterstützenden Kommunikation betrachtet. Es kam jedoch bei etwa jeder sechsten protokollierten Handlung vor, dass während einer Unterstützungsleistung der Modus gewechselt wurde. In vier Fällen wurden dabei unterschiedliche Modi je nach Empfänger gewählt – innerhalb von Familien zum Beispiel das Telefon gegenüber der Großelterngeneration und Skype mit den Eltern. In einem Fall wurde zu einem weniger öffentlichen Modus gewechselt. Dabei hatte eine Flugbegleiterin in einer Facebook-Gruppe mit über 9.000 Mitgliedern gefragt, ob jemand ihre im Flugzeug vergessenen Schuhe gefunden hatte. Eine Teilnehmerin der Tagebuchstudie las das Gesuch, hatte die Schuhe tatsächlich gefunden und vereinbarte die Rückgabe dann in einem dyadischen Gespräch über den Facebook-Messenger. Der Großteil der Modiwechsel fand hin zu einem Modus statt, der die Übertragung von mehr Kommunikationskanälen ermöglichte. So wechselten die Unterstützungsgeber in neun Fällen von einem textbasierten zu einem auditiven Modus, beispielsweise um Trost zu spenden oder etwas genauer zu erläutern. Die meisten Modiwechsel (43 Fälle) fanden von einem medienvermittelten Modus hin zu Face-to-Face statt, wenn die Unterstützungsleistung zunächst medienvermittelt abgesprochen und dann Face-to-Face umgesetzt wurde.

#### *Zusammenhang von Kommunikationsmodus und Art der prosozialen Handlung (FF3)*

Um den Zusammenhang von prosozialem Handeln und Kommunikationsmodus zu analysieren, wurde Face-to-Face als häufigster Modus herangezogen, die verschiedenen Online-Modi zusammengefasst und außerdem noch der telefonische Modus berücksichtigt (siehe Tabelle 5). Andere, seltenere Modi wurden nicht in die Kreuztabelle integriert. Zu beachten ist, dass die betrachteten Fälle nicht unabhängig voneinander sind, da jeweils mehrere Unterstützungsleistungen eines Befragten im Datensatz enthalten sind. An den Häufigkeiten lässt sich dennoch ablesen, dass emotionale und informationelle Unterstützung über alle drei Modi hinweg gleichermaßen geleistet wurde. Instrumentelle Unterstützung wurde überwiegend – aber nicht ausschließlich – Face-to-Face geleistet. Auffallend ist außerdem, dass zur Ankündigung und Absprache instrumenteller Unterstützung überwiegend Online-Modi genutzt wurden und dies auch der häufigste Inhalt von Online-Unterstützung war.

Tabelle 5: Anzahl der Unterstützungsleistungen nach Inhalt und Modus

	Face-to-Face	Telefonisch	Online
Instrumentell	148	20	23
Emotional	14	12	12
Informationell	32	18	21
Absprache/Ankündigung	7	5	39

Tabelle 6: Anzahl der Unterstützungsleistungen nach Hilfeempfänger und Modus

	Face-to-Face	Telefonisch	Online
Fremde bei Erstkontakt	43	0	0
Nachbar*innen	25	3	5
Partner*in	8	2	1
Verein/Gemeinde	9	1	5
Bekannte	19	9	9
Familie	35	8	33
Freund*innen	37	24	16
Bedürftige	4	2	3
Kolleg*innen	17	6	16
Ähnliche Andere	4	0	7

Anmerkung: Angabe der absoluten Häufigkeiten. Absteigende Reihenfolge anhand des Anteils der Face-to-Face-Unterstützung.

Für die drei Modi Face-to-Face, telefonisch und online wurde außerdem betrachtet, wie sich die Unterstützung gegenüber verschiedenen Hilfeempfängern auf die Modi verteilt (siehe Tabelle 6). Fremde bei Erstkontakt wurden ausschließlich Face-to-Face unterstützt. Außerdem wurde gegenüber Nachbar\*innen und Partner\*innen überwiegend Face-to-Face Unterstützung geleistet. Gegenüber der Familie, Bekannten, Freund\*innen, Bedürftigen und Kolleg\*innen wurde in etwas genauso häufig Face-to-Face wie medienvermittelt prosozial gehandelt. Insbesondere bei der Familie und bei Kolleg\*innen war der medienvermittelte Modus dabei online. Unterstützung gegenüber ähnlichen Anderen wurde

häufiger online als Face-to-Face geleistet.

## Diskussion

In Bezug auf die in der Literatur übliche Unterscheidung zwischen instrumenteller, informationeller und emotionaler Unterstützung, ergab die Auswertung der Tagebücher zwei wichtige Punkte: Zum einen wurde deutlich, dass über mediale Modi nicht nur Ratschläge und Trost kommunikativ vermittelt, sondern diese auch als Werkzeug für instrumentelle Unterstützung genutzt werden können. Für die medienvermittelte instrumentelle Unterstützung spielten dabei der Zugriff auf digitale Informationen und deren Verarbeitung eine besondere Rolle. Zum anderen trat durch die Tagebuchehebung und den Fokus auf die Kommunikation der dynamische Charakter von Unterstützung (Albrecht & Adelman, 1987) in Erscheinung und Bestandteile des Unterstützungsprozesses wie die Ankündigung und Absprache von prosozialen Handlungen wurden sichtbar.

Zur Ankündigung und Absprache instrumenteller Unterstützung wurden vornehmlich Online-Modi genutzt, und dies war auch der häufigste Inhalt von Online-Unterstützung. In einer Studie mit Senior\*innen kamen Quan-Haase et al. (2016) zu dem Schluss, dass das Telefon zur Koordination von persönlichen Treffen genutzt und um instrumentelle Unterstützung eher im persönlichen Gespräch gebeten wurde. In der vorliegenden Studie mit Proband\*innen unterschiedlichen Alters wurden hingegen Online-Modi wie WhatsApp zur Koordination genutzt. Den Einsatz mobiler Medien, um die Rahmenbedingungen persönlicher Interaktionen auszuhandeln, bezeichnen Ling und Yttri (2006) in einer Studie mit Menschen unterschiedlichen Alters als „Mikrokoordination“. Für künftige Generationen wird das Telefon vermutlich durch entsprechende Online-Modi für koordinative Funktionen abgelöst. Innerhalb einer prosozialen Handlung kam es mitunter auch zu Modiwechseln. Darin drückt sich eine neue Mehrdimensionalität interpersonaler Kommunikation aus, die eine Anpassung der Kommunikation an die jeweilige Situation und die beteiligten Personen verlangt (Kneidinger-Müller, 2018). Die Nutzung verschiedener Modi je nach Empfänger zeigt außerdem, dass hier Regeln der medienvermittelten Kommunikation mit den jeweiligen Kommunikationspartnern ausgehandelt wurden (Höflich, 2016).

Bei sozialer Unterstützung handelt es sich außerdem



um eine spezifische Art der sozialen Interaktion. Um Hilfe zu bitten, kann das Selbstwertgefühl der Hilfesuchenden beeinträchtigen (Goldsmith & Parks, 1990). Der Austausch über textbasierte und asynchrone Modi wie WhatsApp stellt hierbei eine Möglichkeit des unverbindlichen Erstkontakts dar, der für die Hilfesuchenden mit weniger Risiken verbunden ist. Gleichmaßen hat der Akteur dabei eine größere Kontrolle über das Timing und das Ausmaß, mit dem er auf das Hilfesuchung reagiert (McKenna & Bargh, 2000), was einer möglichen Überforderung entgegenwirken könnte. In der vorliegenden Studie zeigte sich, dass Online-Modi häufig dazu genutzt werden, gegenüber bereits bekannten Kontakten prosozial zu handeln. Darüber hinaus bieten spezifische Online-Modi wie Foren und soziale Netzwerke auch die Möglichkeit, sich mit ähnlichen Anderen zu vernetzen und neue unterstützende Beziehungen aufzubauen. In der vorliegenden Studie konnten demnach zwei zentrale Funktionen von Online-Medien in Bezug auf interpersonale Beziehungen bestätigt werden: Zum einen die Aufrechterhaltung bestehender Beziehungen zu Menschen aus dem sozialen Umfeld und zum anderen der Aufbau neuer unterstützender Beziehungen (Wright & Muhtaseb, 2011, S. 137).

### Güte und Limitationen des Forschungsdesigns

Es handelte sich bei dem vorliegenden Sample nicht um eine Zufallsstichprobe. Aufgrund der Rekrutierungsstrategie über Studierende waren die Befragten eher hochgebildet, und grundsätzlich muss bei der Erforschung von Prosozialität berücksichtigt werden, dass Menschen mit einer prosozialen Persönlichkeit möglicherweise eher an Befragungen teilnehmen. Ein Repräsentationsschluss von der vorliegenden Stichprobe auf die allgemeine Bevölkerung ist demnach unzulässig. Es war jedoch auch nicht das Ziel der Studie, absolute Häufigkeiten festzustellen oder Hypothesen zu Zusammenhängen zu testen. Stattdessen handelt es sich um eine explorative Studie, die als Grundlage für weitere Studien dienen soll. Durch die Quotierung der Stichprobe nach Alter und Geschlecht sollte sichergestellt werden, dass dabei eine Bandbreite an Aspekten ermittelt wird, die für unterschiedliche Bevölkerungsgruppen Relevanz besitzen.

Um für das Erkenntnisinteresse relevante Daten zu erhalten, wurden die Daten im Tagebuch in tabellarischer Form erhoben. Die offenen Angaben ermöglichten es den Befragten jedoch, ihre

Wahrnehmung prosozialer Interaktionen in eigenen Worten wiederzugeben. Da es keinen direkten Kontakt zur Forscherin gab, konnten die Teilnehmenden ihre Angaben von dieser unbeeinflusst vornehmen. Dennoch handelt es sich um eine reaktive Methode, sodass diskutiert werden muss, ob das zu beobachtende Verhalten (prosoziales Handeln) durch die Teilnahme an der Studie evoziert wurde. Um dies zu verhindern, wurden die Befragten vor Beginn der Erhebung explizit darauf hingewiesen, dass sie nicht nur deshalb prosozial handeln sollten, weil dies das Forschungsinteresse war. Tatsächlich machten die meisten Befragten nicht an allen Tagen Eintragungen. Durch die intervallbasierte Erhebung (Protokoll einmal täglich) ist es möglich, dass Interaktionen vergessen wurden, die als nicht wichtig empfunden wurden oder zu denen es keine elektronischen Spuren gab. Dagegen spricht jedoch die große Anzahl an protokollierten Face-to-Face-Interaktionen. Außerdem steht wie beschrieben die absolute Häufigkeit der geleisteten Unterstützung nicht im Fokus des Erkenntnisinteresses.

Das Analyseraster, also das Kategoriensystem der Inhaltsanalyse, wurde am vollständigen Material entwickelt, um die Angemessenheit der Datenauswertung sicherzustellen. Die Angaben im Tagebuch waren unterschiedlich detailliert und zum Teil sehr kurz. Da keine Möglichkeit der Nachfrage bestand, wurde im Zweifel keine Codierung vorgenommen, um eine inadäquate Interpretation zu vermeiden. Die Daten wurden sowohl qualitativ als auch quantitativ ausgewertet. Bei der qualitativen Analyse konnten dadurch auch Kontextinformationen herangezogen werden. So wurden beispielsweise zur Charakterisierung der Kommunikationsmodi nicht nur die Angaben in der entsprechenden Spalte des Tagebuchs, sondern auch Informationen zu den Hilfeempfängern und möglichen weiteren anwesenden Personen herangezogen. Um Quantifizierungen vorzunehmen, wurden die Tagebücher in einen numerischen Datensatz überführt. Dabei konnte eine zufriedenstellende Reliabilität der Codierungen erreicht werden. Für die Auswertung spezifischer Aspekte wie beispielsweise anonymer Kommunikationsmodi waren jedoch nur sehr kleine Fallzahlen vorhanden. Nichtsdestotrotz konnten in der gemeinsamen Betrachtung der qualitativen und quantitativen Analysen die Forschungsfragen beantwortet und erste Erkenntnisse erzielt werden, die als Grundlage für weitere Studien dienen.

## Fazit

Prosoziales Handeln ist ein integraler Bestandteil menschlichen Zusammenlebens und trägt sowohl zum Wohlbefinden der beteiligten Individuen als auch zu einem stärkeren Zusammenhalt in der Gesellschaft bei (Piliavin, 2010). Der Kommunikation kommt in diesem Kontext eine Schlüsselrolle zu. Sie ist sowohl im Vorfeld von Unterstützungsleistungen für Ankündigungen und Absprachen, als auch für die Umsetzung der prosozialen Handlungen sowie für eventuelle Anschlussinteraktionen unabdingbar. Die Ergebnisse der vorliegenden Studie liefern Hinweise darauf, dass medienvermittelte Modi die Möglichkeiten prosozialen Handelns verbreitern und insbesondere Online-Modi spezifische Funktionen für den Austausch sozialer Unterstützung erfüllen. Durch Online-Kommunikation werden zeitliche und geographische Hürden überwunden und so der alltägliche Austausch von Unterstützung erleichtert, sodass Menschen verstärkt in ihr vorhandenes soziales Umfeld integriert werden. Darüber hinaus bieten Online-Modi die Möglichkeit, sich auch über sehr spezielle oder sensible Themen (anonym) auszutauschen, dadurch mit anderen Teilen der Gesellschaft in Kontakt zu kommen und das eigene soziale Netzwerk zu verbreitern.

## Literatur

- Albrecht, T. L. & Adelman, M. B. (1987). Communicating social support: A theoretical perspective. In T. L. Albrecht & M. B. Adelman (Hrsg.), *Communicating social support* (S. 18-39). Newbury Park Calif. u.a.: Sage Publ.
- Böhm, K. (2012). *Der depressive Mediennutzer. Eine explorative Studie zur Medienaneignung vor dem Hintergrund einer chronisch depressiven Erkrankung*. Dissertation, Universität Leipzig. Leipzig.
- Burleson, B. R., & MacGeorge, E. L. (2002). Supportive communication. In M. L. Knapp (Hrsg.), *Handbook of interpersonal communication* (3. Aufl., S. 374-424). Thousand Oaks, Ca.: Sage Publ.
- Colvin, J., Chenoweth, L., Bold, M. & Harding, C. (2004). Caregivers of older adults: Advantages and disadvantages of internet-based social support. *Family Relations*, 53 (1), 49-57. doi:10.2307/3700237
- Dare, J. & Green, L. (2011). Rethinking social support in women's midlife years. Women's experiences of social support in online environments. *European Journal of Cultural Studies*, 14 (5), 473-490. doi:10.1177/1367549411412203
- Goldsmith, D. & Parks, M. R. (1990). Communicative strategies for managing the risk of seeking social support. In S. Duck (Hrsg.), *Personal relationships and social support* (S. 104-121). London: Sage.
- High, A. C. & Solomon, D. H. (2011). Locating computer-mediated social support within online communication environments. In K. B. Wright & L. M. Webb (Hrsg.), *Computer-mediated communication in personal relationships* (S. 119-136). New York, NY: Lang.
- Höflich, J. R. (2016). *Der Mensch und seine Medien. Mediatisierte interpersonale Kommunikation. Eine Einführung*. Fachmedien: Springer VS.
- Hölig, S. (2014). *Informationsorientierte Kommunikationsmodi zwischen Massen- und interpersonaler Kommunikation* (Reihe Rezeptionsforschung, Bd. 32, 1. Aufl.). Teilw. zugl.: Hamburg, Univ., Diss., 2011. Baden-Baden: Nomos.
- House, J. S. & Kahn, R. L. (1985). Measures and concepts of social support. In S. Cohen & S. L. Syme (Hrsg.), *Social support and health* (S. 83-108). Orlando: Academic Press Inc.
- Johann, M., Tonndorf, K., Wiedel, F. & Windscheid, J. (2016, April). *#jodlerhelfenjodlern - Enthemmung, Devianz und prosoziales Verhalten in anonymen Kommunikationsräumen*. 61. Jahrestagung der DGPK, Leipzig.
- Joinson, A. N. (2003). *Understanding the psychology of Internet behaviour. Virtual worlds, real lives*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Jones, S. M., & Bodie, G. D. (2014). Supportive communication. In C. R. Berger (Hrsg.), *Handbooks of communication science: Vol. 6. Interpersonal communication* (S. 371-394). Berlin: de Gruyter Mouton.
- Kneidinger-Müller, B. (2018). Die neue Mehrdimensionalität interpersonaler Kommunikation. Kommunikatives Handeln im Spannungsfeld zwischen Mobil- und Face-to-Face-Kommunikation. In C. Katzenbach, C. Pentzold, S. Kannengießer, M. Adolf & M. Taddicken (Hrsg.), *Neue Komplexitäten für*

Kommunikationsforschung und Medienanalyse. Analytische Zugänge und empirische Studien. ifpuk - Institute for Media and Communication Studies at FU Berlin.

Lindenberg, S. (2006). Prosocial behavior, solidarity, and framing processes. In D. Fetchenhauer, A. Flache, B. Buunk, & S. M. Lindenberg (Hrsg.), *Solidarity and prosocial behavior: An integration of sociological and psychological perspectives* (S. 23-44). New York, NY: Springer.

Ling, R. & Yttri, B. (2006). Hyper-coordination via mobile phones in Norway. In J. E. Katz & M. A. Aakhus (Hrsg.), *Perpetual contact. Mobile communication, private talk, public performance* (S. 139-169). Cambridge: Cambridge Univ. Press.

McKenna, K. Y. A. & Bargh, J. A. (2000). Plan 9 from cyberspace: the implications of the Internet for personality and social psychology. *Personality and Social Psychology Review*, 4 (1), 57-75.

Meng, J., Martinez, L., Holmstrom, A., Chung, M. & Cox, J. (2017). Research on social networking sites and social support from 2004 to 2015: A narrative review and directions for future research. *Cyberpsychology, behavior and social networking*, 20 (1), 44-51. doi:10.1089/cyber.2016.0325

Piliavin, J. A. (2010). Volunteering across the life span. Doing well by doing good. In S. Stürmer & M. Snyder (Hrsg.), *The psychology of prosocial behavior. Group processes, intergroup relations, and helping* (S. 157-172). Malden: Wiley-Blackwell.?

Quan-Haase, A., Mo, G. Y. & Wellman, B. (2016). Connected seniors. How older adults in East York exchange social support online and offline. *Information, Communication & Society*, 20 (7), 967-983. doi:10.1080/1369118X.2017.1305428

Rozzell, B., Piercy, C. W., Carr, C. T., King, S., Lane, B. L., Tornes, M. et al. (2014). Notification pending. Online social support from close and nonclose relational ties via Facebook. *Computers in Human Behavior*, 38, 272-280. doi:10.1016/j.chb.2014.06.006

Schotanus-Dijkstra, M., Havinga, P., van Ballegooijen, W., Delfosse, L., Mokkenstorm, J. & Boon, B. (2014). What do the bereaved by suicide communicate in online support groups? A content analysis. *Crisis*,

35 (1), 27-35. doi:10.1027/0227-5910/a000225

Schreier, M. (2014). Varianten qualitativer Inhaltsanalyse. Ein Wegweiser im Dickicht der Begrifflichkeiten. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 15 (1), Art. 18. [59 Absätze]. doi:10.17169/FQS-15.1.2043

Seemann, H. (1997). Tagebuchverfahren. Eine Einführung. In G. Wilz (Hrsg.), *Tagebücher in Therapie und Forschung. Ein anwendungsorientierter Leitfaden* (S. 13-33). Göttingen u.a.: Verl. für Psychologie Hogrefe.

Seiffge-Krenke, I., Scherbaum, S. & Aengenheister, N. (1997). Das "Tagebuch". Ein Überblick über die Anwendung der Tagebuchmethode in Forschung und Therapiepraxis. In G. Wilz (Hrsg.), *Tagebücher in Therapie und Forschung. Ein anwendungsorientierter Leitfaden* (S. 34-60). Göttingen u.a.: Verl. für Psychologie Hogrefe.

Steinmeier, F.-W. (2017, Oktober). *Rede des Bundespräsidenten beim Festakt zum Tag der Deutschen Einheit*, Mainz. Zugriff am 30.04.2018. Verfügbar unter [http://www.bundespraesident.de/SharedDocs/Downloads/DE/Reden/2017/10/171003-TdDE-Rede-Mainz.pdf?jsessionid=6BAA5176DC5C7063698166CB8978483C.2\\_cid378?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.bundespraesident.de/SharedDocs/Downloads/DE/Reden/2017/10/171003-TdDE-Rede-Mainz.pdf?jsessionid=6BAA5176DC5C7063698166CB8978483C.2_cid378?__blob=publicationFile)

Tanis, M. (2008). What makes the internet a place to seek social support? In E. Konijn (Ed.), *Mediated interpersonal communication* (LEA's communication series, pp. 290-308). New York: Routledge.

Velez, J. A. & Ewoldsen, D. R. (2013). Helping behaviors during video game play. *Journal of Media Psychology*, 25 (4), 190-200. doi:10.1027/1864-1105/a000102

Wright, K. B. & Muhtaseb, A. (2011). Personal relationships and computer-mediated support groups. In K. B. Wright & L. M. Webb (Hrsg.), *Computer-mediated communication in personal relationships* (S. 137-155). New York, NY: Lang.

Yurtaeva, Y. (2017). Medientagebücher. In L. Mikos & C. Wegener (Hrsg.), *Qualitative Medienforschung. Ein Handbuch* (UTB Medien- und Kommunikationswissenschaft, Pädagogik, Psychologie, Soziologie, 2., völlig überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 369-379).